



ISO 9001

**Profiter des avantages
d'ISO 9001**



ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité.

Elle aide les entreprises et organismes à **gagner en efficacité** et à **accroître la satisfaction de leurs clients**.



Vous avez dit « système de management » ?

Un système de management est une démarche qui consiste à définir les opérations d'un organisme afin de l'aider à réaliser ses objectifs.

Mais qu'entend-on par système de management « qualité » ?

Un système de management de la qualité est une démarche utilisée pour définir comment un organisme peut satisfaire aux exigences de ses clients et des autres parties intéressées à ses activités. Il existe d'autres normes ISO portant sur d'autres systèmes de management, notamment ISO 14001 pour le management environnemental ou ISO 45001 (à paraître) pour le management de la santé et de la sécurité au travail.

La norme ISO 9001 repose sur le concept d'**amélioration continue**. La norme est conçue pour une grande souplesse d'application de manière à pouvoir être utilisée par différents types d'organismes – les objectifs en termes de « qualité » ou de « besoins des clients » sont donc génériques et ne sont donc pas spécifiés. Elle prévoit en revanche que les organismes doivent définir eux-mêmes leurs objectifs et chercher constamment à améliorer leurs processus pour les atteindre. Une fois ces objectifs atteints, les organismes doivent en fixer d'autres... dans une logique d'amélioration continue.

Un bon système de management de la qualité est avantageux pour les organismes de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité : du petit fabricant de pièces de vélos au centre hospitalier employant 5 000 personnes. D'ailleurs, l'une des principales améliorations apportée à l'édition 2015 révisée de la norme a été de la rendre applicable par tous les types d'entreprises, y compris les organismes orientés services.



Quels **avantages** pour mon entreprise ou mon organisme?

Mettre en œuvre un système de management de la qualité vous aidera à :

- Évaluer le **contexte global** de votre organisme pour mieux établir quelles sont les parties intéressées par vos activités et ce qu'elles attendent de vous. Vous pourrez ainsi clairement **définir vos objectifs** et **identifier de nouvelles opportunités d'affaires**.
- Donner la **priorité aux clients** en veillant constamment à répondre à leurs besoins et à dépasser leurs attentes. Vous vous assurerez ainsi une clientèle régulière, vous pourrez gagner de nouveaux clients et développer votre entreprise.



Travailler de façon
plus efficace.

-
- Travailler **de façon plus efficace** car tous vos processus seront alignés et compris par l'ensemble du personnel de votre entreprise ou organisme. Vous gagnerez ainsi en productivité et en efficacité, tout en réduisant vos coûts internes.
 - Répondre aux **exigences légales et réglementaires** applicables.
 - **Conquérir de nouveaux marchés**, car, dans certains secteurs et pour certains clients, la conformité à ISO 9001 est un critère essentiel.
 - **Identifier et gérer les risques** associés à votre activité.

L'ISO n'assure
pas de services
de certification.



Dois-je viser la certification ?

La certification ISO 9001 n'est pas une obligation. Vous pouvez recourir à la norme pour améliorer vos modes de fonctionnement sans nécessairement viser la certification. L'obtention d'un certificat délivré par une tierce partie – un organisme de certification indépendant qui atteste la conformité de vos pratiques aux exigences de la norme – est pour vos acheteurs, clients, fournisseurs et autres parties intéressées la preuve que vous avez mis en œuvre la norme en bonne et due forme.

Pour certaines entreprises, la certification par tierce partie est un passage obligé. En effet, dans certains pays, les gouvernements ou les administrations publiques ne font appel qu'à des fournisseurs certifiés ISO 9001.

L'ISO se charge de l'élaboration et de la publication de la norme, mais elle n'assure pas de services de certification. Pour en savoir plus sur le processus de certification et sur le choix d'un organisme de certification, consultez notre site Web (www.iso.org – page « certification ») et la brochure *ISO 9001:2015 – mode d'emploi*.



Les réussites ISO 9001.....

ISO 9001 est utilisée dans le monde entier. En 2013, plus d'un million de certificats de conformité à la norme ont été délivrés dans 187 pays et de nombreuses entreprises ont adopté la démarche sans chercher à obtenir la certification.

La réussite de la démarche ISO 9001 peut se traduire de différentes façons : élargissement de la base client pour certaines entreprises, ou preuve de l'efficacité du fonctionnement interne pour d'autres.





Sénégalaise Des Eaux

Plus près des besoins des usagers

« Nous utilisons ISO 9001 depuis 2002, pour mieux **anticiper les besoins de nos clients et y répondre**. Au départ, le plus important était de fournir au client de l'eau en quantité suffisante. Une fois cet objectif atteint, nous nous sommes focalisés sur la qualité de l'eau et des services. Aujourd'hui, nous rencontrons tous les six mois les associations de consommateurs pour rester en phase avec les attentes de nos clients. En ce moment, nous nous concentrons par exemple sur l'élargissement de notre éventail de méthodes de paiement, avec la téléphonie mobile ou d'autres services de paiement. »

Mamadou Dia

Directeur général de la Sénégalaise Des Eaux

La Sénégalaise Des Eaux gère la production et la distribution d'eau au Sénégal.

Elle approvisionne en eau potable près de cinq millions de personnes dans les plus grandes agglomérations du pays.





БАЛТИКА



Baltika Breweries

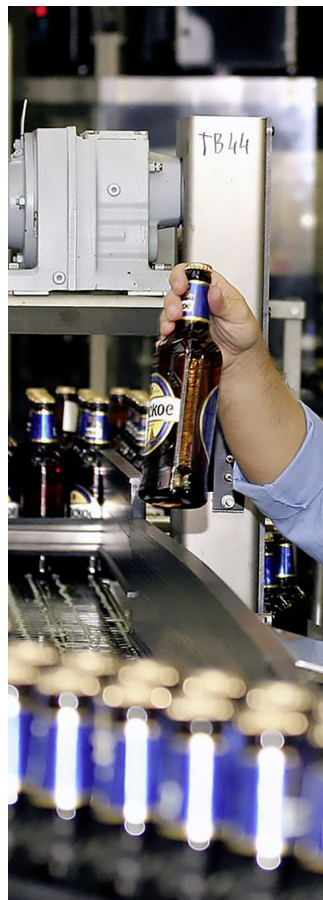
Optimiser le mode d'exploitation

« Utiliser des systèmes de production fondés sur ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000 nous permet **d'optimiser le mode d'exploitation de nos différentes brasseries**, et de mieux intégrer les nombreuses entreprises que nous avons acquises. Qui plus est, en exigeant que nos fournisseurs se dotent de solides systèmes de management de la qualité, nous avons l'assurance d'obtenir systématiquement des produits de qualité élevée. »

Isaac Sheps

Directeur général de Baltika Breweries de 2011 à 2014

Baltika Breweries est la première marque de bière en Russie et fait partie du groupe Carlsberg.





**Organisation internationale
de normalisation**

Secrétariat central de l'ISO
Chemin de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Genève
Suisse

iso.org

© ISO, 2015
Tous droits réservés
ISBN 978-92-67-20641-7

